



Federazione Italiana Guide turistiche, Accompagnatori ed Interpreti

CONSIGLI PER GUIDE E ACCOMPAGNATORI TURISTICI PER IL PERIODO DELL'EMERGENZA COVID-19

INFORMAZIONI GENERALI SUL COVID 19 E NUMERI DI EMERGENZA IN ITALIA

I Coronavirus sono una vasta famiglia di virus noti per causare malattie che vanno dal comune raffreddore a malattie più gravi, identificati a metà degli anni '60, noti per infettare l'uomo ed alcuni animali. Il nuovo Coronavirus è un nuovo ceppo. E' denominato SARS-CoV-2 e viene segnalato ufficialmente per la prima volta a Wuhan nel dicembre 2019. Il virus è stato chiamato "Sindrome respiratoria acuta grave coronavirus 2" (SARS-CoV-2). La malattia provocata dal nuovo coronavirus ha il nome: COVID-19 ("CO" sta per corona, "VI" per virus, "D" per disease e "19" l'anno in cui si è manifestata).

Poiché le informazioni relative all'emergenza sanitaria sono in costante evoluzione, si raccomanda di fare riferimento al sito ufficiale dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization) www.who.it nonché al reparto operativo del Ministero della Sanità www.salute.gov.it.

In Italia i numeri di emergenza da chiamare sono:

- **112 o 118**
- **1500**

Numero verde della Regione: _____

In presenza di sintomi quali febbre, tosse, difficoltà respiratorie, occorre chiamare tali numeri. I professionisti incaricati o i turisti dovranno rinunciare al tour e sottoporsi al triage indicato al telefono e a successive eventuali procedure, senza recarsi ai pronto soccorso o dai medici di famiglia.



Federazione Italiana Guide turistiche, Accompagnatori ed Interpreti

SUGGERIMENTI PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

Si consiglia di:

- Inviare al cliente, all'atto della prenotazione, le principali informazioni sanitarie per la mitigazione del rischio da Covid-19 in Italia e le regole da rispettare durante il tour sulla base delle apposite linee guida e nel rispetto norme sanitarie vigenti (si veda "Informativa al cliente").
- Richiedere il pagamento anticipato dei servizi a tour operator e clienti diretti. Ciò darà maggiori tutele dal punto di vista della certezza del pagamento, anche in considerazione della grave crisi economica.
- Attenersi, quanto più possibile, al mantenimento delle tariffe di riferimento affinché non si svaluti la professionalità e si possano creare precedenti difficili da superare alla fine dell'emergenza COVID-19.
- Valutare, ove non fosse possibile il pre pagamento, l'utilizzo di un POS portatile per favorire i pagamenti dei clienti diretti che preferiscono pagare in loco prima dell'inizio del servizio.
- Rivedere la durata e la composizione dei tour culturali in base alle nuove limitazioni previste ed eventualmente dare comunicazione al cliente o al tour operator circa la reale fattibilità del servizio richiesto.
- Evitare di causare situazioni di sovraffollamento e/o assembramento; se nel programma è inserito un luogo normalmente molto affollato muoversi con saggezza, mantenendo continuamente il distanziamento fisico.
- Documentarsi opportunamente sulle linee guida da seguire al momento dell'ingresso dei siti visitati attraverso fonti affidabili (pagina web del sito, brochure, personale addetto alle informazioni, poster illustrativi, partecipare a eventuali incontri formativi a distanza organizzati dal soggetto gestore).
- Ricorrere all'utilizzo di sistemi di guida in radiofrequenza con cellulare proprio della guida o dell'accompagnatore e dei turisti oppure con radioguide sanificate prima di ogni tour, fornite al gruppo con cuffie/auricolari e cordoncini monouso, al fine di mantenere la distanza minima di sicurezza richiesta dalle norme.
- Implementare l'ausilio di sistemi di comunicazione tipo tablet o occhiali per la realtà virtuale o speciali app, quant'altro consenta di utilizzare immagini e suoni per interagire meglio col cliente, considerando che l'accesso ai siti sarà più difficoltoso.
- Evitare i contatti superflui con i clienti (es. stretta di mano, baci, *selfie*)



Federazione Italiana Guide turistiche, Accompagnatori ed Interpreti

INFORMATIVA PER IL CLIENTE

INFORMAZIONI GENERALI SUL COVID 19 E NUMERI DI EMERGENZA IN ITALIA E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL TOUR

Gentile cliente,

Poiché il sospetto diagnostico precoce è uno dei cardini della corretta gestione della malattia da SARS-CoV-2 ci permettiamo di inviarle questa breve informativa di carattere generale (che non ha pretese di ufficialità, né di esaustività e che non può considerarsi in alcun modo sostitutiva delle comunicazioni predisposte da parte delle Autorità competenti).

I Coronavirus sono una vasta famiglia di virus noti per causare malattie che vanno dal comune raffreddore a malattie più gravi, identificati a metà degli anni '60, noti per infettare l'uomo ed alcuni animali. Il nuovo Coronavirus è un nuovo ceppo. E' denominato SARS-CoV-2 e viene segnalato ufficialmente per la prima volta a Wuhan nel dicembre 2019. Il virus è stato chiamato "Sindrome respiratoria acuta grave coronavirus 2" (SARS-CoV-2). La malattia provocata dal nuovo coronavirus ha il nome: COVID-19 ("CO" sta per corona, "VI" per virus, "D" per *disease* e "19" l'anno in cui si è manifestata).

Poiché le informazioni relative all'emergenza sanitaria sono in costante evoluzione, si raccomanda di fare riferimento al sito ufficiale dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (*World Health Organization*) www.who.it nonché al reparto operativo del Ministero della Sanità www.salute.gov.it.

In presenza di sintomi quali febbre, tosse, difficoltà respiratorie, manifestazioni cutanee, non bisogna recarsi al pronto soccorso o dal medico di famiglia, ma contattare telefonicamente il medico di famiglia o chiamare i seguenti numeri di emergenza:

Italia: **112; 118; 1500**

Numero verde Regione: _____

A Sua tutela e a tutela degli altri partecipanti, in caso di comparsa dei sintomi sopra indicati, Lei dovrà rinunciare al tour.

La informiamo altresì che sarà possibile prendere parte al tour solamente se provvisti di dispositivi di sicurezza, quali mascherine e/o visiere protettive, guanti monouso e/o disinfettanti a base alcolica per l'igiene delle mani (ove ancora richiesto dalle norme vigenti al momento dell'acquisto del tour).

Ogni partecipante al tour dovrà attenersi strettamente a tutte le indicazioni che verranno comunicate dagli organizzatori, in caso contrario, il professionista abilitato può richiedere alla persona di lasciare il gruppo a tutela della salute di tutti gli altri partecipanti.

Nel ricordare che vige l'obbligo di rispettare la distanza interpersonale di un metro, si consiglia di limitare al minimo il contatto con le superfici comuni (per es. tavoli, ringhiere, maniglie, etc.) nonché di evitare di condividere con altri cibo e bevande, tazze, bicchieri e posate per mangiare.